

Conditions Générales de Vente

Entre :

Marina de GAIL, Entrepreneur Individuelle dont le siège social est situé au 37 avenue Georges Hillion 56700 Hennebont France, immatriculée sous le numéro SIRET 98365239700016 et dont le nom commercial est Marina de Gail, ci-après désignée "le Prestataire".

Et :

*****, domicilié.e ***** , ci-après désigné.e "le Client".

PRÉAMBULE

Marina de Gail, exerçant l'activité de doula, propose un accompagnement non médical, non thérapeutique, dans le cadre de la périnatalité. L'accompagnement vise à offrir une présence, une écoute, un soutien émotionnel, informatif et logistique à la personne enceinte et/ou à son entourage, dans le respect de ses choix et de son rythme.

En aucun cas, la doula ne se substitue aux professionnels de santé. En particulier, tout accompagnement durant la grossesse et/ou au moment de l'accouchement ne peut avoir lieu qu'en présence ou avec le suivi médical d'un professionnel de santé (sage-femme, gynécologue, ou médecin traitant). L'intervention d'une doula se fait de manière subsidiaire, en complémentarité avec le suivi médical.

1. CHAMP D'APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les prestations de services proposées par Marina de Gail.

Conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, les CGV constituent le socle de la négociation commerciale. Elles sont systématiquement communiquées à tout client sur demande, et disponibles avant toute commande. Le fait de passer commande implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes CGV.

Ces CGV prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire exprès et écrit sous forme de Conditions Particulières de Vente. La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande (signature d'un devis et des présentes CGV) par le client.

2. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les documents techniques, produits, photographies remis au client demeurent la propriété exclusive de Marina de Gail, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Le client s'engage à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du Prestataire et s'engage à ne les divulguer à aucun tiers.

3. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Préalablement à la passation de la commande et à la conclusion du contrat, ces conditions générales de vente sont communiquées au client, qui reconnaît les avoir reçues.

Sont transmises au client, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du service ;
- le prix du bien ou du service ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le prestataire s'engage à exécuter le service, quel que soit son prix ;
- les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles.
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat, ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;
- la durée du contrat, lorsqu'il est conclu à durée déterminée, ou les conditions de sa résiliation en cas de contrat à durée indéterminée.
- l'éventuelle garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle souscrite par lui, les coordonnées de l'assureur ou du garant ainsi que la couverture géographique du contrat ou de l'engagement.

Le client reconnaît que l'accompagnement proposé ne constitue ni un acte médical, ni une thérapie, et qu'il est de sa responsabilité d'assurer un suivi médical auprès d'un professionnel de santé.

4. OBJET DU CONTRAT

Le contrat conclu est un contrat de fourniture de service à titre onéreux. Le service consiste en un accompagnement du client qui en fait la demande.

Le présent contrat est confidentiel, ainsi l'affilié s'engage à ne pas en dévoiler le contenu.

L'ensemble des informations, documents, échanges sont strictement confidentiels.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

5. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Trois types de prestations sont proposés :

- Prestations à domicile : séances ponctuelles, à la carte, réalisées au domicile du client.
- Prestations à distance : séances par visioconférence via Zoom ou toute autre plateforme convenue.

- Formules forfaitaires : pack comprenant plusieurs rendez-vous, à domicile et/ou en visio, selon l'offre choisie.

Le contenu précis de chaque prestation est décrit dans le devis ou la fiche de service communiquée au client.

6. MODALITÉS DE COMMANDE ET DE RÉSERVATION

Toute commande est précédée d'un échange préalable (écrit, téléphonique ou visio) permettant de définir les besoins du client. La commande devient définitive à réception :

- du devis ou contrat signé,
- et du paiement de l'acompte éventuel spécifié.

La commande parvenue au vendeur est réputée ferme et définitive.

Elle entraîne adhésion et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente et obligation de paiement des produits commandés.

Les réservations sont effectuées dans la limite des disponibilités.

7. DEVIS

Pour les services donnant lieu à l'établissement d'un devis préalable, la vente ne sera considérée comme définitive qu'après établissement d'un devis par le prestataire et envoi au client de la confirmation de l'acceptation de la commande.

Les devis établis par le prestataire ont une durée de validité d'un mois.

8. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

8.1. Détermination du prix

Les prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des prestations effectuées sont ceux figurant dans le catalogue des prix au jour de la commande.

Les prix sont exprimés en euros, nets (TVA non applicable, article 293 B du CGI, si micro-entreprise).

S'ajoutent à ces prix les frais suivants : frais de dossier, de gestion, frais de déplacement etc., dans les conditions indiquées sur le catalogue tarif du prestataire.

- Tarif pour une séance d'une heure au domicile du « particulier » : 60€
- Tarif pour une séance d'une heure via ZOOM : 60€
- Tarif forfaitaire en fonction du nombre de séances choisies par « le client » :

8.2 Modes de paiement du prix

- Paiement par chèque ou virement bancaire en cas de séance au domicile du client au moment de la séance.
- Paiement par virement bancaire en cas de séance via ZOOM en amont de la séance.

Sauf autres modalités prévues expressément par les conditions particulières, le paiement du prix s'effectue comptant au jour de la prestation.

Dans le cadre d'un accompagnement prolongé, le montant total de la prestation peut être réglé en plusieurs fois si nécessaire (cf devis). Un acompte d'un montant de 20% du devis est exigé lors de la passation de la commande par le client.

Le contenu des prestations "forfaits" ne peut être modifié en cours de prestation. Aucun remboursement, partiel ou total, sur les prestations prévues et déjà réglées ne sera effectué en cas d'arrêt d'accompagnement hors justificatif médical.

8.3 Règles encadrant le paiement du prix

En cas d'annulation ou de report de rendez-vous, Marina de Gail invite son aimable clientèle à l'en informer par téléphone au 0682405819 ou par mail via l'adresse degailmarina.doula@gmail.com au minimum 48 heures à l'avance.

Tout rendez-vous non décommandé 48H à l'avance est considéré comme dû et devra être acquitté dans sa totalité ou annulera la validité du bon cadeau.

À partir de la date d'achat, les bons cadeaux sont valable 6 mois.

Un bon cadeau est valable uniquement si le paiement de celui-ci a été effectué.

Conformément à la loi, tout retard de paiement oblige le prestataire à facturer des intérêts de retard au taux de 2 fois celui de l'intérêt légal ; au surplus, le prestataire sera fondé à suspendre l'exécution des prestations jusqu'à règlement complet de la facture impayée sans que cette inexécution puisse être considérée comme lui étant imputable

9. RECLAMATION

Marina de Gail s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception d'une demande écrite adressée à Marina de gail 37, avenue Georges Hillion 56700 Hennebont.

10. ENGAGEMENTS DES PARTIES

10.1. Engagements de la doula

- À exécuter l'objet du contrat dans le cadre d'une obligation de moyens.
- À délivrer un accompagnement consciencieux, attentif et conforme aux données acquises de la science, dans le respect des règles applicables à la relation contractuelle présente et aux prescriptions contractuelles.
- S'engage à ne pas divulguer ce que son exercice aura permis de récolter en termes de données personnelles et s'engage à prendre toutes les dispositions pour que cette confidentialité soit préservée.
- Le client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant.
- À apporter la preuve de la souscription à une police d'assurance responsabilité civile professionnelle avant le début de son activité.

Les engagements du prestataire constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions du contrat. Pour ce faire, le prestataire affectera à

l'exécution des prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

10.2 : *Engagements du « particulier »*

- Soins "BIEN-ÊTRE" :

Marina de Gail invite son aimable clientèle à s'assurer auprès de leur médecin, gynécologue ou sage-femme que les soins "Bien-être" sont adaptés à leur condition de santé. Merci de bien vouloir nous confirmer que votre état de santé vous permet de bénéficier de nos prestations avant notre rendez-vous.

Lors de l'entretien de début de séance, le client est tenu d'informer le prestataire de son état pouvant être impacté par un accompagnement en périnatalité ou en parentalité ainsi que sur les soins rebozo et massages bien-être.

Certaines contre-indications aux prestations peuvent exister.

En cas de doute un certificat de votre médecin autorisant la réalisation des séances de soin pourra vous être demandé.

En tout état de cause, le client doit s'assurer que les prestations qui sont réalisées sont compatibles avec sa condition physique et qu'il ne présente pas l'une ou plusieurs des contre-indications décrite ci-dessus. A cet égard, le prestataire ne pourrait être tenu pour responsable des accidents qui seraient dus à la négligence d'un client.

Les massages sont des soins de bien-être et de relaxation, ils n'ont aucune visée thérapeutique, médicale ou sensuelle.

- La ponctualité :

- À respecter les jours et heures de séance prévus avec la doula.
- À informer, au plus tard, 48h avant, la doula de l'annulation d'une séance prévue à son domicile.

- Le paiement du prix :

- s'engage à effectuer le paiement pour la séance prévue avec la doula via ZOOM par virement bancaire (exemple).
- s'engage à effectuer le paiement dans le cadre d'un accompagnement à type « forfait » par virement bancaire comme stipulé dans le devis.

11. DROIT DE RÉTRACTATION (client consommateur)

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, sauf en cas d'exécution immédiate de la commande.

11.2. *Exercice du droit de rétractation*

Pour exercer le droit de rétractation, une lettre recommandée avec accusé de réception devra être notifiée par voie postale à Marina de Gail.

11.3. *Exception au droit de rétractation*

L'exercice du droit de rétractation est exclu :

- lorsque la prestation, objet du présent contrat, a été entièrement exécutée.
- Lorsque le délai de 14 jours suivants la conclusion du présent contrat est passé.

12. ANNULATION ET REMBOURSEMENT DE LA COMMANDE

En cas d'annulation de la commande par le client, après acceptation du vendeur, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme d'un montant de 20% du devis sera acquise au vendeur, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

Les bons cadeaux ne peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement par le bénéficiaire. Dans le cas de prestations déjà commencées à la demande du client, aucun remboursement ne pourra être exigé.

13. FORCE MAJEURE

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, les événements indépendants de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement être tenues de prévoir, et qu'elles ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations.

Sont notamment assimilés à des cas de force majeure ou fortuits déchargeant le Prestataire de son obligation de livrer dans les délais initialement prévus : les grèves de la totalité ou d'une partie du personnel du Prestataire ou de ses transporteurs habituels, l'incendie, l'inondation, la guerre, les arrêts de production dus à des pannes fortuites, l'impossibilité d'être approvisionné en matière première, les épidémies, les barrières de dégel, les barrages routiers, grève ou rupture d'approvisionnement par les fournisseurs d'énergie, ou rupture d'approvisionnement pour une cause non imputable au Prestataire, ainsi que toute autre cause de rupture d'approvisionnement qui ne serait pas imputable aux autres Prestataires. Dans de telles circonstances, le Prestataire préviendra le client par écrit, notamment courrier électronique, dans les 24 heures de la date de survenance des événements, le contrat liant le Prestataire et le client étant alors suspendu de plein droit sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

Si l'événement venait à durer plus de trente (30) jours à compter de la date de survenance de celui-ci, le contrat de vente conclu par le Prestataire et son client pourra être résilié par la partie la plus diligente, sans qu'aucune des parties puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts. Cette résiliation prendra effet à la date de première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception dénonçant ledit contrat de vente.

14. MODALITE DE REALISATION

La réalisation n'est entamée qu'après confirmation du paiement par l'organisme bancaire du prestataire de l'acompte.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le prestataire pourra suspendre la prestation.

15. DOCUMENTS

Le prestataire conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au client, sur sa demande. Tous les documents, données ou informations, que le client aura fournies, resteront sa propriété.

16. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

Il est rappelé expressément que le prestataire propose avant tout une activité d'accompagnement en périnatalité et en parentalité. Le client reconnaît qu'en aucun cas les activités dispensées ne peuvent recevoir de qualification médicale ou paramédicale. L'entière responsabilité du prestataire relatif à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au montant des honoraires versés au titre des prestations mises en cause, afin de couvrir les personnels réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus), et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges.

Cette stipulation ne s'appliquera pas à une responsabilité pour décès ou blessure corporelle, ni à toute autre responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter.

La responsabilité du prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Par ailleurs, la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- suite à un manquement ou à une carence d'un produit ou d'un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels ;
- pour les faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des prestations, et/ou qui n'en sont pas le prolongement ;
- en cas d'utilisation des résultats des prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves du prestataire.

Le prestataire intervenant dans le cadre unique de l'accompagnement en périnatalité et en parentalité, il ne pourra voir sa responsabilité engagée en matière médicale ou paramédicale. La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas de dommages liés à la négligence d'un client, en particulier s'il n'a pas révélé au prestataire l'existence de contre-indications l'affectant, que ce soit lors de l'entretien de la première séance visant à l'alerter des contres indications applicables, ou des rendez-vous ultérieurs en cas de modifications de son état de santé personnel.

Le prestataire ne répond ni ses assureurs ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières des actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre de le client.

17. DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Les informations personnelles recueillies sont strictement confidentielles et utilisées uniquement dans le cadre de la relation contractuelle. Conformément à la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée et au RGPD, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données.

18. LITIGES ET DROIT APPLICABLE

18.1. Solutions amiables

En cas de difficultés soulevées par l'exécution, l'interprétation ou la résiliation du présent

Contrat, les parties s'engagent, préalablement à toute action contentieuse, à régler les différends de façon amiable.

Dans un premier temps, le client effectue une « réclamation écrite », directement auprès de la doula.

Dans le cas où aucune solution n'est trouvée, le client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le prestataire.

En effet, en vertu de l'article L. 616-1 du Code de la consommation, le client ayant la qualité de « consommateur » est informé qu'il peut soumettre tout litige l'opposant au prestataire au médiateur de la consommation.

Si les parties ne parviennent pas seules à trouver un accord, le médiateur de la consommation propose, dans un délai de 90 jours, une solution permettant la résolution amiable du litige, à charge pour les parties de l'accepter ou de la refuser.

En cas de refus, les parties peuvent décider de poursuivre leur litige devant le juge judiciaire.

18.1.1. Réclamation

Toute réclamation doit être adressée à Marina de Gail dont l'adresse suit : 37 avenue Georges Hillion 56700 Hennebont.

18.1.2. Médiation

La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable. Toutefois, si au terme d'un délai 1 mois, les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

En cas d'échec de la demande de réclamation faite auprès de Marina de Gail ou en cas d'une absence de réponse de Marina de Gail dans le délai de 1 mois, le client, bénéficiaire du service, peut soumettre le différend qui l'oppose à son contractant au médiateur qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Conformément aux Art.s L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre entreprise a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

La Société Médiation Professionnelle

<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

18.2. Le recours au juge

A défaut de résolution amiable, le tribunal compétent territorialement est le tribunal du lieu du domicile du défendeur conformément aux articles 42 et 46 du code de procédure civile.

Le Prestataire fait élection de domicile en son siège social.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

18.3. Langue et droit applicable

Les CGV et les contrats auxquels elles se rapportent sont exclusivement régis par le droit français. Elles sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

19. INCESSIBILITE

Compte tenu du fort caractère intuitu personae attaché au présent contrat de service, celui-ci n'est pas cessible.

20. RESILIATION

En cas de faute de l'une des parties, la résiliation unilatérale s'effectuera sans avoir besoin du consentement de l'autre partie ni à respecter un délai de préavis.

Exemple :

Dans le cas d'un manquement par le « particulier » à son obligation de paiement de la prestation du présent contrat (dans un accompagnement prolongé notamment), la doula mettra fin au contrat de manière unilatérale et sans préavis.

21. ACCEPTATION DU CLIENT

Les présentes conditions générales de vente ainsi que les tarifs et barèmes concernant les rabais, remises et ristournes ci-joint sont expressément agréés et acceptés par le client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat.

Fait en deux exemplaires

Le....., à

Monsieur/Madame

Madame Marina de GAIL